



CHECKLIST GOUVERNANTE D'ÉTAGE / SUPERVISEUR



Début de service

- Lire arrivées, départs, VIP, early check-in, late check-out et chambres bloquées
- Préparer les feuilles de route par étage / secteur
- Briefing équipe : priorités, standards du jour, points qualité, sécurité
- Vérifier disponibilité linge, amenities, produits et matériel
- Coordonner les priorités avec la réception



Suivi opérationnel

- Suivre l'avancement des départs et recouches
- Ajuster les affectations si retard, absence ou urgence client
- Contrôler les offices : propre / sale séparés, stocks rangés, aucun produit non conforme
- Vérifier les couloirs, chariots et présentation générale des étages
- Traiter rapidement les demandes réception et clients



Inspection chambre départ

- Contrôler la chambre depuis l'entrée avant de détailler
- Vérifier lit, alignement, linge, poussière, sols, odeur et ambiance
- Vérifier salle de bain : cheveux, traces, calcaire, WC, miroir, linge, amenities
- Contrôler minibar / plateau / supports clients selon standard
- Tester éclairage visible, climatisation/chauffage, TV si prévu, équipements essentiels
- Identifier défauts maintenance et bloquer si nécessaire
- Valider la chambre uniquement si elle respecte le standard



Contrôle recouche / VIP

- Contrôler un échantillon de recouches chaque jour
- Vérifier les chambres VIP ou arrivées sensibles avant libération
- S'assurer que les demandes spéciales sont installées correctement
- Vérifier turndown si applicable : lit, lumière, rideaux, eau, amenities, ambiance



Qualité et coaching

- Noter les défauts récurrents par chambre, étage ou collaborateur
- Faire un retour immédiat, factuel et constructif
- Corriger avec la personne concernée quand c'est possible
- Identifier les besoins de formation : salle de bain, lit, poussière, finition, rapidité
- Suivre les scores qualité et les tendances, pas seulement les erreurs isolées



Fin de service

- Vérifier que les statuts PMS sont cohérents : sale, propre, inspectée, hors service
- Transmettre les chambres restantes, urgences et blocages
- Remonter maintenance, objets trouvés, incidents sécurité et plaintes clients
- Préparer les points à reprendre au briefing suivant